**Лояльность**

Положение продукта: Лояльность - внутренний продукт компании, действие которого регулируется положением продукта.

Распространяется на покупателей, который ранее приобрели доп. сервис ПРС/Защита+ и ситуация, которая возникла у покупателя, не попадает под условия договора ПРС/Защита+.

Использование отклонений от условий договора и продукта Лояльность возможно только владельцем процесса или держателем бюджета.

Исполняется **однократно к одному договору**.

Условия Лояльности не являются анонсируемым преимуществом и не могут быть использованы при продаже товара и в других ситуациях, кроме как для предупреждения негативного впечатления покупателей при возврате сервисного товара.

Все ситуации, которые попадают под этот документ, **не требуют согласования, а** только соблюдения условий, который описаны ниже.

Ситуации не подпадающие под условия положения о Лояльности - ОУДС, Алла Бондаренко, служба по работе с покупателями, заведующий, и иные подразделения не согласовывают.

**Условия:**

1. У клиента есть действующий договор ПРС/Защита+.

2. Стоимость устранения недостатка, замены комплектующего, аксессуара, + затраты на дорогу (в случае выездного ремонта ) – не превышает 50% от уплаченной суммы за товар клиентом (уплаченная сумма – сумма которую оплатил клиент в кассу магазина, оформил в кредит, примененные скидки и купон не учитываются).

3. Известна полная стоимость ремонта в СЦ, если стоимость возможно определить только после диагностики в СЦ – Лояльность не применяется.

4. Лояльность до этого не применялась.

5. Ранее в данном Товаре недостатки, возникшие вследствие механического воздействия на Товар или попадания внутрь Товара посторонних веществ, жидкостей, не устранялись.

6. При устранении мех. повреждения, залития по Лояльности:

6.1. по телевизорам, крупной бытовой технике, малой бытовой технике, по домашним аудио/видео системам, цифровой технике, садовой технике и инструментам, прошло более 12 месяцев.

6.2. по смартфонам, мобильным телефонам, планшетам, умным часам, фитнес трекерам, электронным книгам, проводным телефонам, радиотелефонам DECT прошло более 6 месяцев.

7. При устранении мех. повреждения, залития, замене аксессуара или комплектующего по Лояльности – производится только 1 вид ремонта (не допускается ремонт товар и одновременно замена аксессуара, комплектующего, либо замена 2 аксессуаров, 2 комплектующих).

8. Максимальный срок предоставления сервиса (выполнения ремонта) по Лояльности – до завершения ремонта. При этом срок действия Договора ПРС/Защита+ не продлевается.

9. Дератизации Товара в случае выявления в нём насекомых/грызунов и/или продуктов их не производится.

10. Не устраняется дефект, не заменяется аксессуар, комплектующее, если повреждения носят косметического характера (это царапины, вмятины, сколы, повреждения окраски, ржавчина и другие недостатки товара, носящие эстетический и/или иной характер, но не влияющие на работоспособность и функциональность товара, а также не ухудшающие его технические характеристики и не препятствующие дальнейшей эксплуатации по прямому назначению).

12. При замене аксессуара, комплектующего – принимается и передается в ремонт товар в комплекте с аксессуаром, комплектующим требующим замены.

**Порядок действий, при отправке через склад брака, перевозчика мобильный мир.**

1. Созвониться с СЦ, Поставщиком услуг ПРС, в соответствии с брендом, категорией, узнать стоимость и сроки ремонта. При этом учитывать полную стоимость т.е. стоимость запчасти и выполненных работ.

2. Принять заявление от покупателя с просьбой о проведении ремонта по Лояльности.

В заявлении покупатель должен указать собственноручно: *претензий материального, морального и иного характера в случае невыполнения ремонта не имею – подпись.*

3. Принять товар от покупателя.

4. Отразить вначале строки «Заявленного дефекта» в серии номенклатуры – первое слово **ЛОЯЛЬНОСТЬ**, дефект, СЦ с которым согласован ремонт и стоимость. (НЕ писать: Защита+, Лояльность; Мех Повреждение, Лояльность и т.п.). Пример: *ЛОЯЛЬНОСТЬ в чаше измельчителя стерлись пазики для фиксации крышки измельчителя. Стоимость 75 рублей СЦ ОДО "Импорт-сервис"*

5. Действие с товаром установить – ЛОЯЛЬНОСТЬ.

6. Внести уникальный номер договора ПРС/Защита+ и на основании возврата от покупателя стартовать Бизнес-процесс, в БП установить признак «Механическое повреждение».

**Порядок действий для товара, не требующего отгрузки на склад брака - СУЗ.**

1. По Справочнику СУЗ созвониться с СЦ из перечня Поставщиков услуг ПРС по **Выездным ремонтам**, в соответствии с брендом, категорией, уточнить стоимость и сроки ремонта. При этом должна учитываться полная стоимость т.е. стоимость запчасти, выполненных работ, дорога.

2. Принять заявление от покупателя с просьбой о проведении ремонта по Лояльности.

3. Оформить по процессу заявку в СУЗ с указанием УН действующего договора ПРС\Защита+и требованием Лояльность. Пример: *ЛОЯЛЬНОСТЬ. Порвана манжета. СЦ Простые Технологии. Стоимость 217руб.* Заявка сразу должна быть назначена на Ответственный СЦ.